sicrhau bod cyfathrebiadau'n **gweithio i bawb**

Helpu defnyddwyr i gael bargeinion gwell:

Adolygiad o arferion prisio mewn band eang sefydlog

Y DIWEDDARAF:

Dyddiad Cyhoeddi: 28 Gorffennaf 2020

Cynnwys

Adran

1. Overview 1

1. Trosolwg

Rydym yn dibynnu mwy a mwy ar fand eang teilwng er mwyn byw a gweithio. Mae argyfwng Covid-19 wedi tanlinellu pa mor ddibynnol ydyn ni ar wasanaethau band eang yn y cartref. Ac ystyried pwysigrwydd band eang a gwasanaethau cyfathrebu eraill, mae hi'n hanfodol bod pobl yn cael eu trin yn deg gan eu darparwyr, yn cael bargen deg, ac yn gallu ymddiried bod marchnadoedd cyfathrebiadau'n gweithredu'n ddidwyll.

Mae llawer o ddewis i gwsmeriaid band eang yn y DU, sy'n golygu bod pobl yn gallu dewis o blith ystod eang o ddarparwyr a phecynnau yn ôl eu hanghenion. Ond rydym yn bryderus nad yw pob cwsmer band eang yn elwa o'r bargeinion da sydd ar gael. Mae rhai cwsmeriaid yn talu prisiau uchel y tu allan i gontract pan allent arbed arian drwy ddechrau contract newydd gyda'u darparwr neu newid i gwmni arall. Mae'r ddogfen hon yn nodi'r camau pellach rydym wedi'u cymryd i fynd i'r afael â'r broblem hon ers i ni gyhoeddi ein hadroddiad casgliadau cychwynnol ym mis Medi 2019 (ein "hadroddiad cychwynnol").[1]

Ein canfyddiadau

Fe wnaethom gasglu data ar dros 20 miliwn o gwsmeriaid a diweddaru ein dadansoddiad o'r prisiau mae cwsmeriaid band eang yn eu talu. Bydd hyn yn waelodlin er mwyn monitro'r sector band eang yn y dyfodol, yn erbyn sut fyddwn ni'n monitro newidiadau dros amser.

Mae cwsmeriaid band eang y tu allan i gontract yn parhau i dalu prisiau uwch am eu gwasanaeth. Yn yr un modd â nifer o farchnadoedd cystadleuol, mae cwsmeriaid band eang yn aml yn talu prisiau gwahanol am wasanaeth sydd yr un fath. Gall cwsmeriaid sy'n siopa o gwmpas fanteisio ar ostyngiadau ac mae cwsmeriaid sy'n newid eu contract hefyd yn gallu dod o hyd i fargeinion da. Fodd bynnag, rydym yn rhannu'r pryderon a godwyd gan Gyngor ar Bopeth, yr Awdurdod Cystadleuaeth a Marchnadoedd ac eraill nad yw pob cwsmer yn elwa o'r bargeinion band eang da sydd ar gael. Mae hyn yn cael ei ddisgrifio'n aml fel 'y gosb ffyddlondeb'.

Mae ein data diweddaraf yn dangos bod tua 40% o gwsmeriaid band eang y tu allan i gontract. Mae'r cwsmeriaid hyn yn talu tua £4.70 yn fwy y mis na phris cyfartalog eu darparwr am y gwasanaeth.

Mae cwsmeriaid agored i niwed[2] yn talu gwahaniaeth pris is na'r cyfartaledd ar gyfer yr holl gwsmeriaid y tu allan i gontract (£3.90 o'i gymharu â £4.70). Fodd bynnag, maent yn tueddu i aros allan o gontract am gyfnod hirach (mae 44% wedi bod y tu allan i gontract ers o leiaf ddwy flynedd o'i gymharu â 37% ar gyfer pob cwsmer). Ar ben hynny, mae'n gallu bod yn anoddach iddynt ymgysylltu.

[1] Ofcom, 25 Medi 2019, Helpu cwsmeriaid i gael bargeinion gwell: Adolygiad o arferion prisio mewn band eang sefydlog
[2] Gan ystyried yr holl ddangosyddion o fod yn agored i niwed (ar sail recordiad darparwyr).

Rydym yn amcangyfrif bod effaith y gwahaniaethau mewn prisiau ar gwsmeriaid y tu allan i gontract ychydig o dan £500m y flwyddyn, ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed y tu allan i gontract, mae ychydig o dan £80m y flwyddyn, ar y sail y mae darparwyr yn ei defnyddio i fesur natur agored i niwed ar hyn o bryd. Mae'r canfyddiadau hyn yn seiliedig ar y gwaith pellach rydym wedi'i wneud i amcangyfrif effaith gwahaniaethau mewn prisiau ar gwsmeriaid y tu allan i gontract. I wneud hyn, roeddem wedi amcangyfrif faint mae cwsmeriaid y tu allan i gontract yn ei dalu o'i gymharu â phris cyfartalog eu gwasanaeth gan yr un darparwr. Rydym yn defnyddio'r pris cyfartalog fel meincnod oherwydd mae'n amcangyfrif yn fwy manwl y pris y gallai cwsmeriaid y tu allan i gontract ei dalu pe baem yn gweld niferoedd sylweddol o'r cwsmeriaid hyn yn symud i fargeinion rhatach.

Camau gweithredu sy'n diogelu cwsmeriaid rhag prisiau uchel y tu allan i gontract

Rydym eisoes wedi cyflwyno rheolau newydd i sicrhau bod cwsmeriaid band eang yn cael gwybod pan fydd eu contract yn dod i ben a'u bod yn cael gweld y bargeinion gorau sydd ar gael. Bydd yn rhaid i gwsmeriaid sydd allan o gontract hefyd gael nodyn i'w hatgoffa bob blwyddyn sydd hefyd yn tynnu eu sylw at fargeinion gorau eu darparwr. Credwn y bydd yr ymyriad hwn, a ddaeth i rym ym mis Chwefror 2020, yn helpu llawer o gwsmeriaid i gael bargeinion gwell. Byddwn yn monitro eu heffaith yn ofalus.

Rydyn ni wedi sicrhau ymrwymiadau gan bob darparwr mawr i gynnal adolygidau prisiau ar gyfer eu cwsmeriaid agored i niwed, yn cynnwys disgowntiau nad ydynt angen ymgysylltiad gan gwsmeriaid. Rydyn ni'n amcangyfrif bod yr ymrwymiadau hyn, a'r newidiadau prisio yn gallu yn y pendraw fod o fudd i tua miliwn o gwsmeriaid a allai fod yn agored i niwed a'r tu allan i gontract, a gallai fod tua £70 yr un ar gyfartaledd. **Gallai hyn yn y pendraw fod yn gefnogaeth gwerth £70m y flwyddyn ar gyfer y cwsmeriaid hyn.**

Rydym yn croesawu'r diwygiadau a wnaed gan ddarparwyr i'w polisïau prisio, a allai arbed bron i £280m y flwyddyn i gwsmeriaid y tu allan i gontract. Mae'r newidiadau hyn yn cynnwys gosod cyfyngiadau ar y gwahaniaeth rhwng prisiau cwsmeriaid allan o gontract a phrisiau cwsmeriaid newydd ac uwchraddio am ddim.

Y camau nesaf

Rydym hefyd yn croesawu'r cynnydd mae darparwyr wedi'i wneud i ddiogelu eu cwsmeriaid agored i niwed rhag prisiau uchel y tu allan i gontract. Fodd bynnag, credwn fod lle i ddarparwyr wneud mwy i amddiffyn y cwsmeriaid hyn:

- Adnabod yn well: Er bod y gwaith o gofnodi cwsmeriaid y nodwyd eu bod yn agored i niwed wedi cynyddu'n ddiweddar, mae angen i ddarparwyr wneud mwy yn y maes hwn i sicrhau bod cwsmeriaid agored i niwed yn cael cymorth pan fydd ei angen arnynt. Mae ein canllaw 'Trin defnyddwyr agored i niwed yn deg', yn cynnwys cyngor ymarferol ar sut gall darparwyr wneud hyn.[3]
- Disgwontiau ar gyfer cwsmeriaid agored i niwed: Lle nad yw ymrwymiadau darparwyr yn cyrraedd ein hegwyddorion cefnogi effeithiol -naill ai oherwydd bod gostyngiadau prisiau awtomatig ddim yn mynd yn is na'r prisiau allan o gontract gorau sydd ar gael, neu oherwydd nad yw'r un lefel o gefnogaeth yn cael ei ddarparu'n rheolaidd i amddiffyn cwsmeriaid agored i niwed newydd -rydyn ni'n argymhell iddynt ystyried gwelliannau pellach.

- Parhau i arloesi i gefnogi cwsmeriaid agored i niwed nad ydynt wedi ymgysylltu ers tro: dylai hyn gynnwys ystyried anghenion cwsmeriaid hŷn.
- Darparu cymorth ychwanegol i'r rheini sy'n ei chael hi'n anodd talu eu biliau: O ystyried yr amgylchiadau presennol, rydym wedi gofyn i ddarparwyr ymgysylltu'n rhagweithiol â chwsmeriaid sy'n cael trafferth talu ac i gynnig cymorth ariannol cynnar i gwsmeriaid sydd er eu lles gorau. Mae hyn yn cynnwys cynnig tariff rhatach, er enghraifft, os ydynt mewn dyled ac ar dariff uchel y tu allan i gontract.

Byddwn yn parhau i daflu goleuni ar arferion prisio band eang ac yn disgwyl i ddarparwyr sicrhau bod eu cwsmeriaid yn cael eu trin yn deg. Rydym yn cynyddu ein gweithgarwch monitro i daflu goleuni'n rheolaidd ar a yw cwsmeriaid yn cael bargen deg. Os bydd ein gwaith monitro'n dangos nad yw'r sefyllfa'n gwella, byddwn yn cymryd camau pellach ac, os bydd angen, byddwn yn ystyried archwilio gyda'r llywodraeth bwerau ychwanegol i weithredu ymyriadau prisio wedi'u targedu i amddiffyn y rheini sydd mewn amgylchiadau agored i niwed.

Rydym hefyd yn parhau i fonitro fforddiadwyedd gwasanaethau band eang (a chyfathrebiadau eraill) i ddeall lle gallai aelwydydd fod yn ei chael hi'n anodd talu am y gwasanaethau hyn. I gydnabod effaith debygol Covid-19 ar fforddiadwyedd band eang a gwasanaethau eraill, rydym wedi cryfhau ein gwaith yn y maes hwn a byddwn yn cyhoeddi ymchwil newydd yn hwyrach eleni ar fforddiadwyedd. Byddwn yn ystyried a oes angen mesurau pellach i amddiffyn y rheini sy'n ei chael hi'n anodd talu am eu gwasanaethau cyfathrebu. Mae hyn yn ychwanegol at ein hymateb diweddar i'r pandemig, gan weithio gyda'r llywodraeth a darparwyr i sicrhau mesurau dros dro, i amddiffyn y rheini sy'n ei chael yn anodd talu eu biliau.

---

[3] Ofcom, 23 July 2020, Trin Cwsmeriaid Agored niwed yn deg: Canllaw ar gyfer darparwyr ffonau, band eang a theledu drwy dalu